

Club e-business

Le club des technologies et de la communication



Conférence n°16

Les facteurs clés de succès du Knowledge Management

16 mars 2003



 rms-network

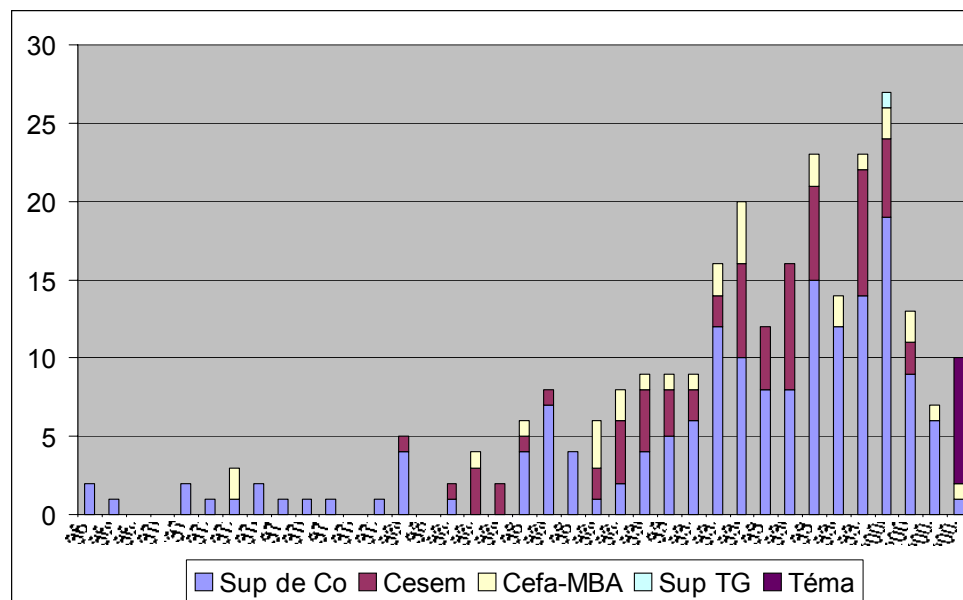
Le club e-business des diplômés de RMS (1/3)

■ 300 membres actifs dont plus de la moitié cotise à l'association des diplômés

- ✓ 178 Sup de Co
- ✓ 75 Cesem
- ✓ 35 MBA
- ✓ 10 Téma
- ✓ 2 Sup TG

■ Une quinzaine d'anciens du club intervenants à RMS au cours des 2 dernières années

■ Membre du G9+ depuis cet automne



Le club e-business des diplômés de RMS (2/3) dans la presse en 2003 ...



■ L'expansion – mai 2003

- ✓ Un des 7 meilleurs clubs d'anciens



■ Chorus Contact – juillet 2003

- ✓ Thématique sur les technologies de l'information
- ✓ 5 membres contributeurs



■ Courrier Cadres – septembre 2003

- ✓ Un des 100 meilleurs réseaux professionnels

Le club e-business des diplômés de RMS (3/3) ... et en 2004

I. LES RÉSEAUX

Près de 70 % des offres d'emploi passeraient par eux. Les réseaux, et plus particulièrement les associations de professionnels, sont devenus des acteurs incontournables pour qui veut donner un nouvel élan à sa carrière. Voici donc toutes les clés pour repérer les clubs les mieux adaptés à vos exigences, et les règles de savoir-vivre pour que les relations soient le plus utiles possible.



Comment bien "réseauter" dans les clubs professionnels

Janvier 2003, Jérôme Besson rentre d'Afrique du Sud après trois ans passés à "pousser du produit" chez un revendeur de téléphones mobiles. Son objectif : se lancer dans le secteur des services. À peine descendu d'avion, il se rapproche de l'association des anciens de Reims Management et obtient la liste des clubs professionnels en activité. Sa première participation au Club e-business est décisive. Au cours du cocktail qui suit la conférence, il croise par hasard Francis Barnicaud qui lui fait part de son idée de créer une entreprise spécialisée dans la recherche d'économies pour les entreprises. Après de multiples rendez-vous en dehors de l'enceinte du

club pour affiner le projet, notre trentenaire se lance dans l'aventure d'Hexalliance. "Sans le réseau, je n'aurais pas pu changer de vie. En France, les recruteurs mettent les ronds avec les ronds et ne vous jugent pas crédible si vous réorientez votre carrière", commente le jeune homme. Si l'on en croit les derniers chiffres de l'Apcc, Jérôme Besson a bien fait d'activer rapidement son réseau. En effet, les pros du recrutement estiment que 70 à 90 % des offres d'emploi transitent par ces canaux informels. Mais pour être sûr d'en profiter, encore faut-il graviter dans les bons clubs de professionnels et les bons cercles au bon moment. Premier signe ►

■ *Courrier Cadres* – janvier 2004

- ✓ Le club e-business exemple de « réseautage » pour trouver un emploi

■ *L'expansion Management Review* – mars 2004

- ✓ Le club e-business cité

Contact : Jean-Michel Huet
Club-ebusiness@rms-network.com

Les conférences 2003-2004

└ Mardi 3 juillet 2003

✓ Le CRM dans le secteur automobile

└ Mardi 7 octobre 2003

✓ Le métier de consultant

└ Mercredi 15 octobre – Conférence G9+

✓ SI et Management

└ Mardi 16 décembre 2003

✓ Le e-CRM

■ Mardi 16 mars 2004

✓ Les facteurs clés de succès du
knowledge Management

■ Mardi 15 juin 2004

✓ La dématérialisation de contenus

```
..  
..  
.001.^  
u$0N=1  
z00BAI  
I..=^.  
;s<'1'1'  
NRX"=-^  
z0c^<X^  
^B0s^<^  
00$H^'  
n$0=XN; .\  
iBB00vU1=^1\  
`$000cRr^vuI  
FAHZuqr-'  
ZZUFA@FI .\  
;BRHv n$U^  
^ARR1 ^0si  
'0nv" 01 .'  
c0qr ns .\  
aUU\ ui \  
'RO- : .\  
nn^^ =.*1-^  
=1^' . .\  
..
```



Les intervenants

■ Alain Garnier

- ✓ Fondateur et CTO d'AriseM
- ✓ Les facteurs clés de succès du KM

■ Christelle Chappaz et Elise Paillard

- ✓ Devoteam
- ✓ Les FCS du KM au sein d'une SSII

■ Gérald Favre

- ✓ CEO, Favre Consulting
- ✓ Cas d'un centre de R&D (INERIS – spécialisé dans le risque industriel) avec une solution de gestion des connaissances scientifique

La conférence (1/2)



Gérald Favre



Alain Garnier



Elise Paillard et Christelle Chappaz

La conférence (2/2)





Les facteurs clés de succès du Knowledge Management

Alain Garnier – CTO

Mardi 16 Mars

Les facteurs clés de succès du KM

- Arisem
- Le KM : typologies de projets
- Facteurs de risques et clés de succès
- Analyse de 4 cas pratiques
- Conclusion

Arisem

- Editeur de logiciels créé en 1996

- Notre métier : organiser les flux d'informations internes et externes des entreprises

- Les projets de nos clients : de la veille au KM
 - ✓ Intelligence économique *savoir avant les autres*
 - ✓ Taxinomies & moteur de recherche *s'attacher au sens*
 - ✓ Travail collaboratif *bâtir une mémoire collective*

Enjeux

- Nous maîtrisons bien la production de l'information
- ...Nous avons perdu le contrôle de son utilisation

- La réponse peut être « globale » ou « standard » pour **automatiser** le traitement de l'information
 - ✓ Moteur de recherches
 - ✓ Taxinomies (plans de classement) standards

- Mais une véritable stratégie de contrôle doit être « locale » ou « en contexte » pour **maîtriser** les flux d'information

Typologie des projets de KM

2 axes de comparaison / d'analyse

- Type d'interactions entre
 - ✓ le système (la machine)
 - ✓ et les personnes (les hommes)

- Types de connaissances & d'informations
 - ✓ Internes / Externes
 - ✓ Explicites / Tacites
 - ✓ Formalisées / Non formalisées

Typologie des projets de KM

Info	Interne	Externe
Interaction		
Individuel	Bureautique	Bureautique
Brownien <i>KM Manager</i>	Communauté	Extranet Place de marché
Intégré aux processus <i>Chef de projet</i>	Projet KM Gestion stricte	Projet KM Gestion partagée
Organisation <i>Direction générale</i>	Documentaire Centralisé	Cellule de veille

Facteurs de risques et clés de succès

- Identifier & accompagner les impacts sur l'organisation
 - ✓ Avant : trouver le bon pilote
 - ✓ Après : réduire les écarts de perception entre le perçu et le réel

- Identifier & accompagner les impacts sur la technique
 - ✓ Trouver le bon outils
 - ✓ Mettre les moyens nécessaires

Cas 1 : monde de l'énergie

■ Besoin

- ✓ Très grand groupe
- ✓ Veille sur l'information externe
- ✓ Organisation relations inter-communautés

■ Réponse

- ✓ Portail de veille avec Arisem
- ✓ Pas de réflexion sur les synergies & l'organisation

Cas 1

Résultat : quel objectif ?

- Phase projet initial réussie
- ...mais pas de client interne

- Phase 2 : phase de croissance du projet difficile
 - ✓ Pas de moyens informatiques
 - ✓ Personne pour relever le gant du projet

- Phase 3 : redémarrage
 - ✓ Nouveau chef de projet
 - ✓ Définition de « produits » à délivrer et des clients en interne

- → Le KM est aussi affaire de besoin. Il faut trouver un client en interne

Cas 2 : secteur du bâtiment

■ Besoin

- ✓ Très grand groupe
- ✓ Veille sur l'information externe
- ✓ Organisation relations inter-communautés

■ Réponse

- ✓ Réflexion sur les synergies et l'organisation
- ✓ Portail de veille avec Arisem

Cas 2

Résultat : un ROI mesurable

- Phase 1 du projet assez exigeante
- Montée en production du système dans une optique de résultats concrets
- Étude à mi-parcours
 - ✓ ROI de 18 mois
 - ✓ Saut qualitatif du travail des équipes
- → Le KM se mesure, qualitativement et quantitativement, sans « tabous »

Cas 3 : secteur High-tech

■ Besoin

- ✓ Groupe International dans les Telecoms
- ✓ Rechercher toute l'information de l'entreprise
 - Bases Notes
 - Intranets
 - Fichiers bureautiques
 - GED

■ Réponse

- ✓ Un moteur de recherche "global"
- ✓ Une technologie "globale"
- ✓ Un gros travail d'intégration

Cas 3 - Résultat : la promesse est une fausse promesse

- Tout fonctionne parfaitement...
- Mais les utilisateurs ont des résultats très décevants : « on ne trouve plus rien! »
 - ✓ Nombre de réponses trop élevés et hétérogènes
 - ✓ Pas d'effet Google
 - ✓ Pas de segmentation métier
 - ✓ Pas de hiérarchisation des données

- → Dans l'entreprise, le KM est une affaire de métier et pas seulement de « techno »

Cas 4 : secteur agro-alimentaire

■ Besoin

- ✓ Groupe international
- ✓ Gérer la relation KM au marketing

■ Réponse

- ✓ Portail Knowledge Management complet Arisem
 - Collecte, Classement
 - Moteur de recherche
 - Gestion de projets virtuels
 - Communautés de pratiques
- ✓ Interface refaite entièrement pour coller aux besoins

Cas 4 : résultat – Ne pas écouter les enthousiastes (ni les défaitistes)

- Le portail est jugé trop complexe mais ... reçoit un très bon accueil

- Version 2 du système
 - ✓ Simplifié au maximum
 - ✓ Centré fonctions de bases
 - ✓ Moins communauté qu'outil d'accès

- → Un projet KM doit tirer vers le haut la culture de l'entreprise en douceur.

Conclusion

- Pour gagner un projet KM : il faut réussir l'alliance « Homme/Machine »

- Les « Must Have »
 1. Un client interne à qui bénéficie le système
 2. Une mesure qualitative et quantitative du « plus » apporté
 3. L'intégration du métier comme composante du système (Sémantique)
 4. La prise en compte de la culture de l'entreprise (Sémantique)

Christelle Chappaz et Elise Paillard
Devoteam



Quels facteurs clés de succès dans la
mise en œuvre d'une stratégie KM au
sein d'une SSII ?

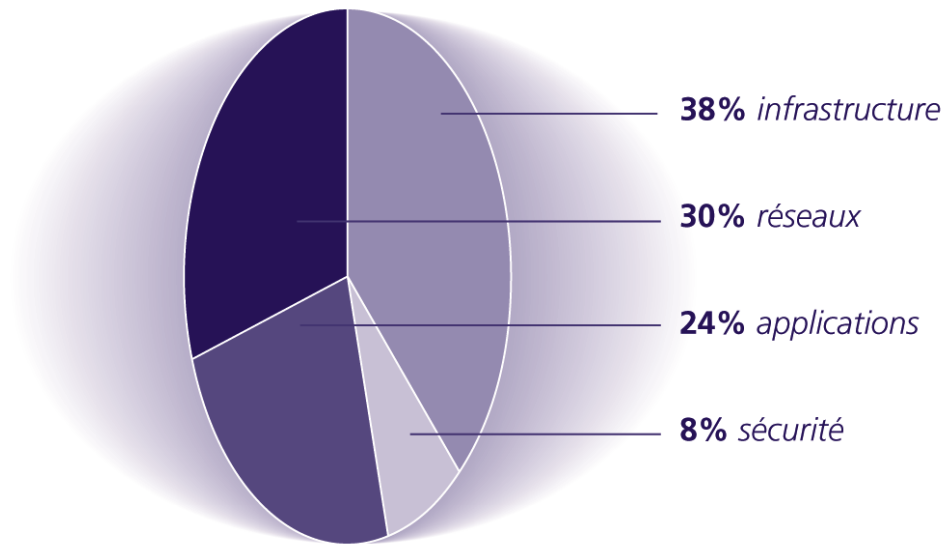
Plan de la présentation

- I - Présentation de Devoteam
- II - Le dispositif KM mis en place
- III - Les facteurs clés de succès

Le Groupe DEVOTEAM

Conseil et Services dans les Technologies de l'Information

- Un acteur européen de référence :
 - ✓ **créé en 1995** et profitable depuis l'origine
 - ✓ **CA 2003** : 126 M€
 - ✓ **1470 collaborateurs** dans 7 pays d'Europe
 - ✓ **500 grands clients européens dans tous les secteurs**



Devoteam : le KM inscrit dans les fondamentaux du groupe



- « Notre objectif est de développer toujours plus la qualité de nos prestations. En combinant conseil et expertise, nous apportons à nos clients des solutions pragmatiques dans des domaines clés : réseaux, infrastructures de systèmes, sécurité informatique et applications e-business.
- Nous souhaitons continuer à développer les moyens permettant d'enrichir nos connaissances et de faire évoluer nos consultants en les associant à une politique active de Knowledge Management.»

Extrait du rapport annuel / Message des Dirigeants

Un dispositif global de management des connaissances

- Cible : ensemble des collaborateurs du groupe, en France et à l'étranger
- 3 dimensions :

Knowledge Management Initiative (corporate)

**Communautés
de pratique**

**Université
Permanente**

**Business
Knowledge**

Contacts



© DEVOTEAM

This document has been prepared by DEVOTEAM. It is not to be copied or reproduced in any way without Devoteam express permission. Copies of this document must be accompanied by title, date and this copyright notice.

Elise Paillard

Chargée de projet KM
RMS TEMA 2003
Elise.paillard@devoteam.com

Christelle Chappaz

Responsable KM
ENS Cachan (agrégée eco gestion 97) / Sciences Po
section CRH 99
Christelle.chappaz@devoteam.com

Authors	KM
Date of release	20/03/2004
File Info	Presentation club e-business

DEVOTEAM Group locations

France
Denmark
United Kingdom
Germany
Austria
The Netherlands
Belgium
Spain

Gérald Favre
CEO, Favre Consulting



**Les facteurs clé de succès d'un projet de KM dans
le domaine de la recherche scientifique**

FAVRE Consulting

- Cabinet de conseil en systèmes d'informations créé en 1997 : études amont, cahier des charges, audits et expertises, assistance MOA et MOE.
- Couvre l'ensemble des domaines : GEIDE, Workflow, groupware, KM
- Développement d'une méthode originale de conduite de projet de gestion de l'information
- 3 ingénieurs experts, interventions en France et à l'étranger

Nos réalisations

■ **INDUSTRIE - RECHERCHE**

■ INRETS

■ Alcatel Space Industries

■ CEA Cadarache

■ EUROSAM

■ **BANQUES ASSURANCES**

■ FACTOREM

■ CECAZ (Caisse d'Épargne Côte d'Azur)

■ **MINISTERES**

■ BUREAUX du PREMIER MINISTRE

■ MINISTERE DES FINANCES

■ MINISTERE de l'EMPLOI et de la SOLIDARITE

■ **ARMEMENT**

■ DCN

■ **INTERNATIONAL**

■ DCN-MOD (Angleterre)

■ MINISTERE de la COMMUNICATION TUNISIEN

INERIS

SPOT Images

BOUYGUES TELECOM

PECHINEY

CAISSE des DEPÔTS et CONSIGNATIONS

AGPM

MINISTERE DE L'INTERIEUR

CENTRE INFFO

ACOSS

DGA

TUNISIE Leasing

L'INERIS

Institut National de l'Environnement Industriel et des Risques

Établissement public créé en 1990 sous la tutelle du ministère chargé de l'écologie et du développement durable

■ **"... prévenir les risques que les activités économiques font peser sur la santé, la sécurité des personnes et des biens, ainsi que sur l'environnement et fournir toutes prestations destinées à faciliter l'adaptation des entreprises ... »**

L'INERIS en chiffres

- 550 personnes dont 250 chercheurs et ingénieurs
- 6 directions opérationnelles
- 2 sites principaux en France : Verneuil en Halatte et Nancy
- 1 000 rapports par an produits
- 12 000 références bibliographiques
- Fonds depuis 1947

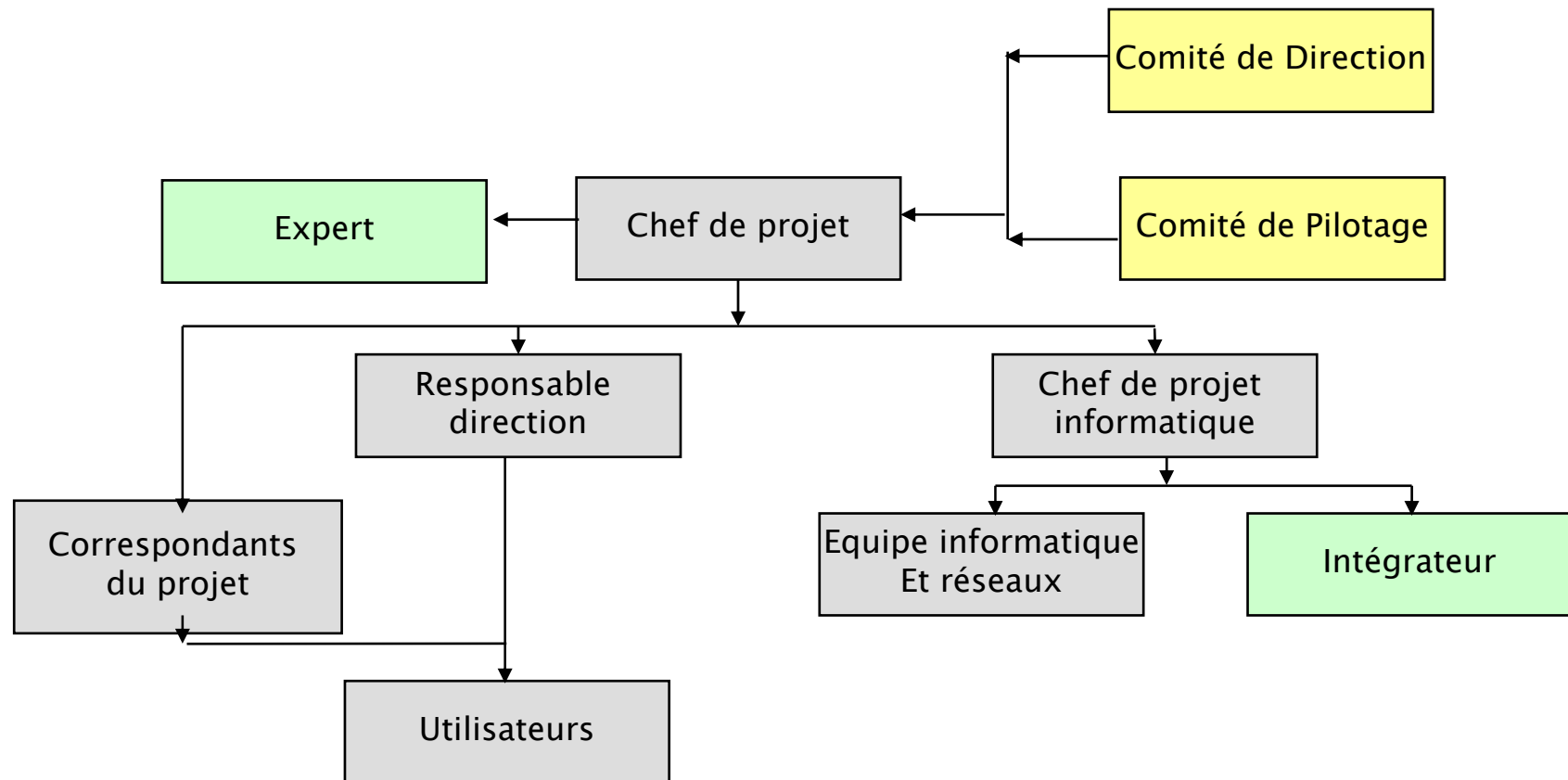
La stratégie du projet

- **Accompagner l'institut dans le développement de sa politique partenariale et européenne**
- **Ouvrir l'institut aux collectivités et aux citoyens**
- **Valoriser le contenu des documents scientifiques**
- **Capitaliser en prévision des départs des chercheurs et ingénieurs (retraite, mutation, autre projet)**
- **S'intégrer dans la politique informatique sans impliquer la DSI dans le projet**

Les objectifs du projet

- **Pérenniser la mémoire de l'INERIS**
- **Fiabiliser la connaissance produite**
- **Faciliter les échanges internes et externes**
- **Diminuer les délais de recherche et de restitution**
- **Automatiser et fiabiliser la gestion de la conservation**

L'organisation du projet



Rôle des acteurs

- Direction générale volontaire sur le projet
- Chef de projet à l'écoute des utilisateurs
- COPIL constitué de directeurs
- Disponibilité réduite de l'informatique connue dès le début du projet
 - Répartition exacte des responsabilités
et des charges de chacun

Communication

- Par la « lettre » interne lors des grandes phases
- Par une lettre spécifique trimestrielle
- Etat d'avancement systématique au COPIL (mensuel) et au CODIR (bimestriellement)
- Réunions de sensibilisation ouvertes

A permis d'éliminer rapidement les confusions entre GED, Workflow, KM, archivage, intranet.

Définition du fonds initial

- La production de l'INERIS (Rapports)
- Les publications dans les revues scientifiques
- Le fonds documentaire de la bibliothèque
- Les documents qualité
- Les documents institutionnels

Le savoir de l'INERIS

Les fonctions utilisateurs

- Définition de procédures d'acquisition simples
- Différentiation entre les requêtes des chercheurs (simple) et la recherche des spécialistes (complexe)
- Interface homme/machine convivial (créé par un designer)
- Règles de confidentialité mises en œuvre

C'est l'auteur du document qui est responsable

Reprise de l'antériorité

- **Considérer la reprise d'antériorité comme un projet avec toutes ses phases et sans sous estimer la charge et les délais**
- **Mettre en place des procédures de contrôle**
- **Définir une date fixe, par fonds, pour le démarrage de l'application (exemple premier janvier)**
- **Qualifier l'information reprise avant l'ouverture du système**

Délai de chargement 10 mois

Le projet en chiffres

- Etudes amont 4 mois
- Délais administratifs incompressibles 3 mois
- Phase d'intégration 5 mois
- Montée en charge 3 mois (1 direction toutes les deux semaines)
- 10 000 documents à l'ouverture du système (1,5 millions de pages)
- 15 ateliers de formation organisés

Délai total du projet 16 mois

Conclusion

- Intégration du projet dans la politique de l'institut
- Implication forte de la Direction Générale
- Définition précise du cœur de métier de l'institut donc du projet
- Equipe projet compétente et volontaire
- Création d'une dynamique projet par une communication adaptée

Je vous remercie de votre attention



FAVRE Consulting

61 Rue La Boetie

75008 PARIS

Téléphone 06 13 08 07 27

gerald.favre@favre-consulting.net

Prochaines conférences



Prochaine conférence

- └ Mardi 3 juillet 2003
 - ✓ Le CRM dans le secteur automobile
- └ Mardi 7 octobre 2003
 - ✓ Le métier de consultant
- └ Mercredi 15 octobre – Conférence G9+
 - ✓ SI et Management
- └ Mardi 16 décembre 2003
 - ✓ Le e-CRM
- └ Mardi 16 mars 2004
 - ✓ Les facteurs clés de succès du knowledge Management

■ Mardi 15 juin 2004

- Les enjeux de la dématérialisation de contenu

- E-selling : Fabrice Lajugie – Directeur e-business de KDI
- E-facture : Alain Falys, CEO Open Business Exchange
- E-content : Adeline Simon – Responsable Internet Motorpresse France

Les prochaines conférences du G9+

<http://www.g9plus.org>

■ Télécom sur Courants Porteurs

- ✓ Sylvain SAUVAGE (90) Consultant expert en courants porteurs chez Trialog
- ✓ Date : le mardi 23 mars 2004 à 19:00
- ✓ Lieu : Maison des Supélec, 21 avenue Gourgaud, Paris 17 Métro Pereire (ligne 3) ou RER C Pereire-Levallois
- ✓ Organisateur : Supélec Informatique et télécoms
- ✓ Cocktail convivial à l'issue de la présentation.
- ✓ Contact : Marjolaine Muller - Eric Hatton
- ✓ Inscription : Participation aux frais : 10 euros par personne (Attention nombre de places limité)

■ Transports en commun et nouvelles technologies : gadget ou nécessité?

- ✓ André Ampélas (X66-ENST71) - DSI de la RATP, élu DSI de l'année 2003
- ✓ Date : le mercredi 31 mars 2004 à 19:30
- ✓ Lieu : Maison des X, 12 rue de Poitiers, Paris 7ème.
- ✓ Organisateur : X Informatique
- ✓ Contact : Chantal Labbé / 01 4754 5233
- ✓ Inscription : Dîner-débat: 45 euros par personne
- ✓ <http://www.G9plus.org>

■ Mise en oeuvre du marché de l'électricité et conséquences sur le SI de RTE

- ✓ André Merlin - Président de RTE (Réseau Transport Electricité)
- ✓ Date : le mercredi 7 avril 2004 à 19:30
- ✓ Lieu : Maison des Centraliens - 8, rue Jean Goujon, Paris 8°
- ✓ Organisateur : Centrale informatique, électronique et télécommunications
- ✓ Contact : Pierre Chavy, CIET, 26, Tour d'Échelle, 78750 Mareil-Marly
- ✓ en ligne sur le site G9+ ou en envoyant à Pierre Chavy, CIET, 26, Tour d'Échelle, 78750 Mareil-Marly.
- ✓ un chèque de 33 Euros à l'ordre de : "CIET" en précisant vos Nom, Prénom, Ecole, Promotion, Société, Titre